

E-handel og jura

1. Opfylder din hjemmeside gældende krav?

Brugerne af din hjemmeside skal altid have adgang til følgende oplysninger på lettilgængelig og vedvarende vis:

- Navnet på den erhvervsdrivende.

Det skal være det officielle navn, dvs. det navn, hvorunder virksomheden er registreret, fx i Det Centrale Virksomhedsregister. Såfremt der er tale om anparts- eller aktieselskab, hvor der anvendes et binavn, skal hovednavnet fremgå i parentes.

- Den fysiske adresse, hvorfra hovedaktiviteten drives.

Det er ikke tilstrækkeligt at angive en postboks.

- Postadresse på den erhvervsdrivende, hvis denne er forskellig fra virksomhedens fysiske adresse.
- E-mailadresse på den erhvervsdrivende.

En kontaktformular på hjemmesiden er ikke tilstrækkelig.

- Andre oplysninger om den erhvervsdrivende, som gør det muligt at kontakte og kommunikere med den pågældende.
- CVR nummer, hvis virksomheden er registreret i Det Centrale Virksomhedsregister.
- Oplysninger om tilhørsforhold til eventuelt godkendelsesordninger (fx Ø-mærket for økologiske varer), herunder henvisning til regelsæt og den relevante tilsynsmyndighed.

Der gælder supplerende krav for lovregulerede erhverv, fx advokater, kørelærere og psykologer.

Oplysningerne skal stå samlet, være opdaterede og komplette, ligesom de skal være på samme sprog som resten af hjemmesiden og tilgængelige hele tiden uden

krav om betaling eller afgivelse af oplysninger. Det anbefales, at oplysningerne som minimum skal fremgå af et tydeligt link fra forsiden.

2. Oplysningsforpligtelse forud for aftalens indgåelse

Såfremt et salg foregår gennem en bestillingsfunktion på hjemmesiden eller på anden måde uden individuel kommunikation, skal du sikre dig, at køberen – inden han teknisk set afgiver ordren – klart, tydeligt og forståeligt har fået oplysninger om følgende:

- De forskellige tekniske led i forbindelse med kontraktens indgåelse, dvs. de praktiske skridt, som køberen skal gennemføre for at indgå kontrakten, således at køber er fortrolig med bestillingsproceduren og ved, hvornår den endelige aftale indgås.
- Hvorvidt den erhvervsdrivende opbevarer kontrakten, og om den erhvervsdrivende efterfølgende giver køber adgang til denne.
- Tekniske hjælpeværktøjer til at finde og rette indtastningsfejl i form af softwareprogrammer hvor køberen kan ændre de oplysninger, som køberen selv har opgivet.
- Hvilke sprog, kontrakten kan indgås på, således at køberen kan vælge det sprog, han har bedst kendskab til.

Køberen skal på klar og tydelig vis gøres bekendt med sælgers almindelige aftalevilkår og have accepteret disse. Dette bør ske ved en ordning, hvor køberen – inden den endelige aftale indgås – får vist aftalevilkårene og bekræfter disse. Samtidig skal køberen have mulighed for at printe vilkårene ud.

Desuden skal det fremgå, hvilke relevante adfærdskodekser – dvs. kodekser som er forhandlet mellem de relevante erhvervs- og forbrugerorganisationer på nationalt eller internationalt niveau, fx mærkningsordninger – den erhvervsdrivende er tilsluttet, og køber skal anvises elektronisk adgang til disse.

2.1 Yderligere oplysningskrav over for forbrugere

Ved salg til forbrugere af en vare eller en ikke-finansiell tjenesteydelse skal du forud for aftalens indgåelse desuden give oplysninger om følgende:

- Den samlede pris angivet inkl. alle omkostninger – herunder bl.a. moms, andre afgifter, betalingsgebyrer og leveringsomkostninger.
- Hvorvidt det pågældende køb er omfattet af fortrydelsesret.
- Sælgers navn, erhvervmæssige hovedaktivitet og fysiske adresse.
- Navn og fysisk adresse på en eventuel repræsentant.
- Varen eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskab, herunder særligt brugsegenskaber, holdbarhed, farlighed og vedligeholdelse.
- Betalingsvilkårene, herunder hvilke betalingsmuligheder sælger tilbyder.
- Leveringsvilkår, dvs. hvordan varen sendes, hvornår levering forventes at finde sted, hvem fragten betales af, eller hvornår og hvordan tjenesteydelsen udføres.
- Såfremt der er tale om en løbende aftale, skal der oplyses om opsigelse og eventuel uopsigelighed (bemærk, at der er særlige krav til sådanne aftaler).
- Eventuelle ekstraomkostninger der pålægges ved anvendelse af den pågældende kommunikationsteknik.
- Hvor længe oplysningerne gælder, herunder fx om en vare udbydes til den anførte pris i en bestemt periode.

2.2 Prisinformation

I det første skærbillede, hvor varens pris vises, skal du oplyse varens totalpris.

Hvis omkostningerne til fx fragt, levering eller porto afhænger af det samlede køb og derfor ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd, vil det være tilstrækkeligt at oplyse, at der vil blive tillagt omkostninger hertil samt grundlaget for beregning af prisen. Tilsvarende hvis prisen afhænger af den valgte betalingsmåde.

3. Oplysningsforpligtelse efter aftalens indgåelse

3.1 Elektronisk bekræftelse

Uanset om du sælger til en forbruger eller en anden erhvervsdrivende, har du, når du har modtaget ordren, pligt til uden unødigt forsinkelse at give køber en elektronisk bekræftelse på, at ordren er modtaget samt angive, hvad ordren går på. Formålet hermed er at give køberen mulighed for at vurdere overensstemmelse mellem ordreafgivelsen og ordrebekræftelsen.

Denne elektroniske bekræftelse er ikke en ordrebekræftelse, men kan godt kombineres med ordrebekræftelsen.

Hvis tjenesteyderen straks leverer ydelsen elektronisk, kan den elektroniske bekræftelse undlades.

3.2 Ordrebekræftelse

Ved aftale med en forbruger om salg af en vare eller en ikke-finansiel tjenesteydelse skal du fremsende en ordrebekræftelse til forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium (fx e-mail).

Ordrebekræftelsen skal gives til køber senest ved overgivelsen af varen eller snarest muligt efter indgåelse af aftale om levering af en tjenesteydelse, og bekræftelsen skal mindst indeholde følgende oplysninger:

- Oplysninger om fortrydelsesret, herunder fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, fortrydelsesrettens varighed, betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten samt til hvilken adresse returning og meddelelse om fortrydelse kan ske.
- Betingelserne for brug af eventuelle garantitilsagn og reparations- og vedligeholdelsesservice.

Såfremt følgende oplysninger ikke er afgivet til køber på et varigt medium forud for aftalens indgåelse, skal disse ligeledes fremgå af ordrebekræftelsen:

- Sælgers navn, erhvervmæssige hovedaktivitet, fysiske adresse, oplysninger om navn og fysisk adresse på en eventuel repræsentant.

- Varen eller tjenesteydelsens karakter og væsentligste egenskab, herunder særligt brugsegenskaber, holdbarhed, farlighed og vedligeholdelse.
- Den samlede pris angivet inkl. alle omkostninger, herunder bl.a. moms, andre afgifter, betalingsgebyrer og leveringsomkostninger.
- Betalingsvilkårene, herunder hvilke betalingsmuligheder sælger tilbyder.
- Leveringsvilkår, dvs. hvordan varen sendes, hvornår levering forventes at finde sted, hvem fragten betales af, eller hvornår og hvordan tjenesteydelsen udføres.
- Såfremt der er tale om en løbende aftale, skal der oplyses om opsigelse og eventuel uopsigelighed (bemærk, at der er særlige krav til sådanne aftaler).
- Hvorvidt det pågældende køb er omfattet af fortrydelsesret.

4. Fortrydelsesret

Forbrugere har som udgangspunkt altid 14 dages fortrydelsesret på varer købt gennem distance- eller e-handel. Som sælger er du forpligtet til i ordrebekræftelsen at oplyse køber om, at køber har denne fortrydelsesret. Denne oplysning skal gives på et varigt medium, fx en e-mail, og indeholde oplysninger om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt, varighed, betingelser, fremgangsmåde og hvilken adresse genstanden skal tilbagesendes til. Af bekendtgørelse nr. 972 af 24. september 2004 (<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=1897>) vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om visse forbrugeraftaler fremgår tekster, der bør anvendes ved oplysning om fortrydelsesretten.

4.1 Undtaget for fortrydelsesretten

Salg til erhvervsdrivende er ikke omfattede af den lovbestemte fortrydelsesret.

Følgende varer og ydelser er endvidere ved salg til forbrugere undtaget for fortrydelsesretten:

- Aftaler om visse køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug.

- Visse aftaler om indkvartering, transport, forplejning og rekreative fritidsaktiviteter.
- Aftaler om opførelse af bygning og visse rettigheder over fast ejendom.
- Finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer.
- Aftaler om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som leverandøren ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.
- Spil og lotteri.

Såfremt du udtrykkeligt har gjort køber bekendt hermed, gælder fortrydelsesretten heller ikke for forseglede lyd- og billedoptagelser eller edb-programmer, hvis forseglingen er brudt samt for varer, hvor det er åbenbart, at brugen medfører en forringelse af varens salgsværdi, og du udtrykkeligt har gjort køber opmærksom herpå.

4.2 Auktioner på internettet

Fortrydelsesretten gælder også for køb på auktioner på internettet, hvor der er tale om en forbruger aftale, eller hvor aftalen er indgået mellem to private, indgået eller formidlet for sælgeren af en erhvervsdrivende.

4.3 Fortrydelsesfristens start

Fortrydelsesfristen begynder ved det seneste af følgende to tidspunkter:

1. Den dag forbrugeren har fået varen eller den første levering. Hvis aftalen vedrører en tjenesteydelse eller en vare, som skal fremstilles eller tilpasses efter forbrugers individuelle behov, dog den dag aftalen blev indgået.
2. Den dag forbrugeren har modtaget de oplysninger, som efter oplysningspligten påhviler den erhvervsdrivende at give på papir eller andet varigt medium.

Fortrydelsesfristen begynder dog altid senest tre måneder efter den dag, forbrugeren fik varen eller den første levering.

4.4 Beregning af fortrydelsesfristen

Fortrydelsesfristen løber fra det tidspunkt, hvor køberen får varen i hænde, forudsat køberen har fået de nødvendige oplysninger. Varen skal altså være blevet afleveret hos køberen eller fx hentet på posthuset af køberen.

Hvor fortrydelsesfristens sidste dag er i en weekend eller på en helligdag, udløber fristen den følgende hverdag.

Perioden, inden for hvilken køberen kan fortryde købet, er hele dage.

Såfremt køber returnerer varen med posten, er det tilstrækkeligt, at varen er overgivet til postvæsnet inden fristens udløb.

4.5 Kortere fortrydelsesfrist

For så vidt angår tjenesteydelser og *specialfremstillede eller tilpassede* varer, kan du med købers samtykke forkorte fortrydelsesfristen. I andre tilfælde kan der ikke træffes aftale om, at fortrydelsesfristen forkortes.

Det er – ud over købers forudgående accept – en betingelse herfor, at køber i ordrebekræftelsen bliver gjort opmærksom på, at fortrydelsesretten bortfalder på et nærmere angivet tidspunkt, når sælger går i gang med at tilpasse varen eller iværksætte ydelsen.

4.6 Forbrugerens anvendelse af fortrydelsesretten

Køberen kan fortryde køb af en vare ved at sende varen retur inden fortrydelsesfristens udløb ved at tilbagelevere varen eller ved ikke at modtage varen.

Ved køb af en tjenesteydelse kan køberen udnytte fortrydelsesretten ved at underrette dig herom inden fristens udløb.

Køberen er ikke forpligtet til at oplyse, hvorfor køberen ønsker at anvende fortrydelsesretten.

Medmindre andet er aftalt, skal køber betale udgifterne til returforsendelse.

4.7 Betingelse for anvendelse af fortrydelsesretten

Køberen skal tilbagelevere det købte i væsentlig samme stand og mængde, som da køber modtog det købte.

Køberen har dog som udgangspunkt ret til at bryde emballagen og prøve produktet. Fx har Forbrugerklagenævnet fundet, at en forbruger kunne udnytte sin fortrydelsesret, selv om et digitalkamera var blevet afprøvet inden returneringen.

4.8 Tilbagebetaling

Som sælger er du forpligtet til at tilbagebetale køberen købsprisen, inkl. porto fra dig til køber, snarest muligt og senest 30 dage efter, at du har modtaget varen retur.

5. **Organiseret rabat**

Såfremt du yder en organiseret rabat i form af rabat eller anden særlig fordel til bestemte persongrupper eller medlemmer af foreninger eller organisationer, skal du i forbindelse med prisoplysningen tydeligt oplyse herom.

Medmindre forbrugeren anmoder herom, er du dog ikke forpligtet til at oplyse, til hvem der ydes særlige fordele og hvori disse består.

6. **Markedsføring via e-mail**

Som erhvervsdrivende må du ikke rette henvendelse til nogen via e-mail med henblik på markedsføring, medmindre modtageren konkret, klart og aktivt har givet samtykke hertil. Samtykket må ikke indhentes ved brug af e-mail til modtageren, men derimod gerne via en hjemmeside.

Hvis samtykket gives ved afkrydsning på en hjemmeside, er det afgørende, at modtageren med krydset har truffet et aktivt tilvalg, hvorfor feltet ikke må være krydset af på forhånd. Det skal være tydeligt, hvad og hvem der er givet samtykke til.

Som erhvervsdrivende har du bevisbyrden for, at modtageren har givet samtykke. Du bør derfor gemme dokumentationen.

6.1 Løbende kundeforhold

Såfremt du som led i et kundeforhold har modtaget kundens e-mail adresse fra kunden selv, er du imidlertid alligevel berettiget til at udsende markedsføring via e-mail til kunden uden på forhånd at have indhentet kundens samtykke hertil.

Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Kunden skal selv have oplyst sin e-mail adresse til dig i forbindelse med køb af vare eller indgåelse af aftale om levering af en tjenesteydelse.
- Købet skal være foregået efter den 25. juli 2003.
- I forbindelse med at kunden udleverede sin e-mail adresse, skal du have orienteret kunden om, at der fremover vil blive sendt markedsføring via e-mail og kunden skal have haft mulighed for at fravælge fremtidige henvendelser.
- Kunden skal i hver udsendt reklame have adgang til let at framelde sig fremtidige henvendelser.
- Du må kun reklamere for egne produkter og ydelser, der er tilsvarende, hvad kunden tidligere har købt.

6.2 Bøde

Efter retspraksis gives der store bøder for overtrædelse af reglerne.

Som en tommelfingerregel gives en minimumsbøde på 10.000 kr. for op til 100 overtrædelser. For over 100 overtrædelser gives en bøde på 50-100 kr. per overtrædelse. Sagens konkrete omstændigheder kan medføre skærpelse eller lempelse af bødeniveauet.

7. **Tip en ven**

Tip en ven fungerer, hvor en person via dit website kan sende en besked til en ven, er som udgangspunkt lovlige.

Det er væsentligt, at tipperen ikke bliver opfordret til at anvende funktionen eller belønnet for at tippe sine venner, fx ved at tipping er en betingelse for deltagelse i en konkurrence.

E-mailen, der fremsendes til den, der er blevet tippet, må dog ikke indeholde anden markedsføring end et link og en kort orientering om baggrunden for mailen.